**Facultad de Ingeniería  
Escuela de Sistemas de la Información**

**INFRAESTRUCTURA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION**

**TEMA:** Modelado V2

**NOMBRE:** Alfonso Chafla yAntonio Proaño Novillo

**Curso:** Cuarto Nivel

**Profesor:** Dr. Miguel Ortíz

**Quito, 15 de mayo de 2024**

**Índice**

Introducción………………………………………………………………………………………1

Problemática………………………………………………………………………………………1

1 Objetivos………………………………………………………………………………………..1

1.1 Objetivo general ………………………………………………………………………………1

1.2 Objetivos específicos ………………………………………………………………………....2

Justificación……………………………………………………………………………………….2

2 Desarrollo……………………………………………………………………………………….3

Coclusiones y recomendaciones…………………………………………………………………..9

Bibliografía………………………………………………………………………………………..9

Introducción

Actualmente, donde la optimización empresarial y la mejora continua son imperativos para enfrentar los desafíos del mercado, herramientas como Bizagi se erigen como pilares fundamentales en la gestión eficiente de procesos. Bizagi, un destacado modelador de procesos, destaca por su capacidad para facilitar la implementación de BPM (Business Process Management) y el principio de mejora continua. Su versatilidad se extiende más allá del ámbito empresarial, demostrando ser también una herramienta valiosa en la educación, como recurso didáctico en instituciones académicas. Además, la constante evolución de Bizagi subraya su compromiso con la innovación y la excelencia en la experiencia del usuario, por lo que a continuación se usará esta herramienta para poder cumplir con los requerimientos proporcionados por el ingeniero.

Problemática

A pesar de la presencia de herramientas avanzadas de gestión de procesos como Bizagi, muchas empresas enfrentan desafíos en la implementación efectiva de sistemas de colaboración cliente y empresa en el contexto de ventas por catálogo. Estos desafíos incluyen la falta de integración entre los sistemas de pedido y seguimiento, la complejidad en la gestión de la información del cliente y la dificultad para proporcionar un soporte eficiente en casos de fallas en los productos entregados, normalmente esto se da debido a que no se toma en cuenta el uso de herramientas como Bizagi Modeler.

Objetivos

* 1. Objetivo General

Optimizar el proceso de colaboración entre un cliente y una empresa de ventas por catálogo mediante la implementación de un modelo de proceso utilizando la herramienta Bizagi, con el fin de mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

* 1. Objetivos Específico

- Analizar detalladamente cada etapa del proceso de colaboración entre el cliente y la empresa de ventas por catálogo para identificar posibles puntos de mejora y áreas de ineficiencia.

- Diseñar un modelo de proceso utilizando Bizagi que optimice la secuencia de actividades, la comunicación entre el cliente y la empresa, y la gestión de información en todas las etapas del proceso.

- Implementar el modelo de proceso diseñado en un entorno de prueba, realizando pruebas exhaustivas para validar su eficacia y realizar ajustes según sea necesario antes de su implementación completa.

Justificación

La optimización del proceso de colaboración entre un cliente y una empresa de ventas por catálogo es crucial para garantizar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. La implementación de un modelo de proceso utilizando herramientas como Bizagi permitirá a la empresa identificar áreas de mejora, estandarizar procedimientos y garantizar una comunicación fluida y precisa entre el cliente y la empresa.

Desarrollo

2.1 Requerimientos

Complete el siguiente proceso de colaboración entre un cliente y una empresa de ventas por catálogo. En el proceso se lleva a cabo las siguientes actividades (no necesariamente en este orden); considere otras actividades que den lógica al proceso: Paso 1: Selección del producto por catálogo: • El cliente revisa el catálogo impreso o en línea de la tienda que ofrece productos por catálogo.

• El cliente selecciona los productos deseados anotando los números de producto, tallas, colores, cantidades, u otras especificaciones según lo indicado en el catálogo.

Paso 2: Envío del pedido

• El cliente completa el formulario de pedido, proporcionando su información de contacto, dirección de entrega y los números de producto seleccionados.

• El cliente envía el formulario de pedido a través del correo, fax, correo electrónico u otros medios indicados por la tienda que ofrece el catálogo.

Paso 3: Confirmación del pedido

• La tienda que ofrece el catálogo recibe el formulario de pedido y envía una confirmación al cliente a través del correo electrónico, correo postal o por teléfono.

• La confirmación del pedido incluye los detalles del pedido, como los productos solicitados, el monto total, la dirección de entrega y el número de pedido.

Paso 4: Seguimiento del estado del pedido

• El cliente puede consultar el estado de su pedido comunicándose con la tienda que ofrece el catálogo a través de los canales de contacto proporcionados, como correo electrónico o número de teléfono.

• La tienda proporciona información sobre el estado del pedido, como el procesamiento, envío y estimaciones de entrega, y responde a las consultas del cliente. Paso 5: Recepción y revisión del producto

• El cliente recibe el paquete con los productos solicitados en la dirección de entrega especificada.

• El cliente revisa el paquete y los productos recibidos para asegurarse de que estén en buen estado y cumplan con las especificaciones y características solicitadas. Paso 6: Soporte en caso de fallas

• En caso de que los productos recibidos presenten fallas, el cliente se comunica con la tienda que ofrece el catálogo a través de los canales de contacto proporcionados.

• La tienda verifica la información del pedido y brinda soporte para resolver la situación, como ofrecer un reemplazo, un reembolso o una solución alternativa, de acuerdo con su política de devoluciones y garantía.

A continuación, una estructura inicial de lo que podría ser el proceso elaborado en el BPM Bizagi, tome en cuenta que debe incluir los enlaces, y los eventos:

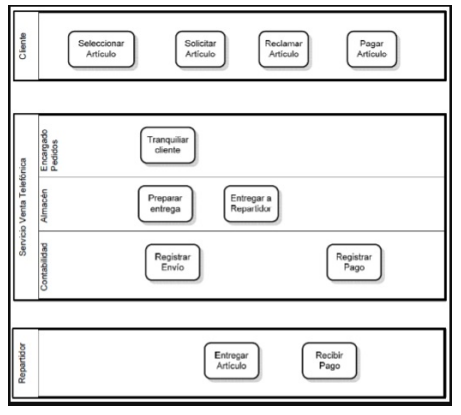


Ilustración 1Modelo Proporcionado en el Deber

2.2 Resolución

Conclusiones y recomendaciones

El uso de un programa como Bizage Modeler (aquí hago la conclusión a lo que acabe el Alf)

# **Bibliografía**

Beltrán, D. (18 de Septiembre de 2021). *Implementación de un modelo BPM para estandarización de los procesos en el back office a través del software Bizagi en el concesionario Renault Auto Stok*. Obtenido de Universidad Distral: https://repository.udistrital.edu.co/handle/11349/26764

Bizagi. (s.f.). *Lider de la automatización inteligente*. Obtenido de Bizagi: https://www.bizagi.com/es

Daza, C. (16 de Diciembre de 2020). *Implementación de arquitectura en la nube en plataforma Azure para Bizagi*. Obtenido de Universidad Distrital: https://repository.udistrital.edu.co/handle/11349/28143

De La Cruz, H. (2019). *Modelador de procesos Bizagi como recurso didáctico en el aprendizaje del tratamiento de gestión del personal administrativo universitario*. Obtenido de Universidad San Martin de Porres: https://hdl.handle.net/20.500.12727/5887

Gjoni, O. (Marzo de 2015). *Comparison of Two Model Driven Architecture Approaches for Automating Business*. Obtenido de European University of Tirana: https://pdfs.semanticscholar.org/9035/4c63ea008ec8ba483ee01eed8ae5dea40607.pdf